

**HUBUNGAN ANTARA CITRA MEREK (BRAND IMAGE)  
DENGAN KEPUASAN PELANGGAN LAPTOP ACER PADA  
WARGA RW 010 KELURAHAN MEKARJAYA KECAMATAN  
SUKMAJAYA DI DEPOK**

**DIO MAHA MERU  
8135087900**



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TATA NIAGA  
JURUSAN EKONOMI DAN ADMINISTRASI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2012**

***THE CORRELATION BETWEEN BRAND IMAGE WITH  
CUSTOMER SATISFACTION OF ACER USER ON RW 010  
RESIDENTS MEKARJAYA VILLAGE SUKMAJAYA SUB-  
DISTRICT IN DEPOK***

**DIO MAHA MERU  
8135087900**



**Skripsi is Written as Part Of Bachelor Degree in Education Accomplishment  
At Faculty Of Economic State University Of Jakarta**

**STUDY PROGRAM OF COMMERCE EDUCATION  
DEPARTMENT OF ECONOMIC AND ADMINISTRATION  
FACULTY OF ECONOMIC  
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA  
2012**

## ABSTRAK

**DIO MAHA MERU** Hubungan Antara Citra Merek (*Brand Image*) dengan Kepuasan Pelanggan Laptop Acer Pada Warga RW 010 Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya di Depok II Tengah. Skripsi, Jakarta. Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta, Juni 2012.

Penelitian ini dilakukan di RW 010 Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya Depok II Tengah, selama empat bulan terhitung sejak Maret 2012 sampai dengan Juni 2012. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei dengan pendekatan korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Warga RW 010. Populasi terkangkaunya adalah Warga RT 01 yang berjumlah 65 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik acak sederhana sebanyak 55 orang.

Untuk menjarang data dari kedua variabel digunakan kuesioner model skala likert untuk citra merek (Variabel X) dan kepuasan pelanggan (Variabel Y). Sebelum instrumen ini digunakan dilakukan uji validitas untuk kedua variabel. Untuk variabel X, dari 36 butir pernyataan setelah divalidasi terdapat 5 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri dari 31 butir pernyataan. Untuk variabel Y, dari 39 butir pernyataan setelah divalidasi terdapat 4 butir pernyataan yang drop, sedangkan yang memenuhi kriteria atau valid terdiri 35 butir pernyataan. Perhitungan reliabilitas kedua variabel itu menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Hasil reliabilitas variabel X sebesar 0,907 dan hasil reliabilitas variabel Y sebesar 0,942. Hasil ini membuktikan bahwa instrumen tersebut reliabel.

Persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $\hat{Y} = 82,58 + 0,41X$ . Uji persyaratan analisis yaitu uji normalitas galat taksiran regresi Y atas X dengan uji liliefors menghasilkan  $L_{hitung} = 0,0923$ , sedangkan  $L_{tabel}$  untuk  $n = 55$  pada taraf signifikan 0,05 adalah 0,1195. Karena  $L_{hitung} < L_{tabel}$  maka galat taksiran Y atas X berdistribusi normal. Uji linearitas regresi menghasilkan  $F_{hitung} < F_{tabel}$  yaitu  $0,05 < 1,91$ , sehingga disimpulkan bahwa persamaan regresi tersebut linier. Dari uji keberartian regresi menghasilkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $10,65 > 4,02$ , artinya persamaan regresi tersebut signifikan. Koefisien korelasi *Product Moment* dari Pearson menghasilkan  $r_{xy} = 0,409$ , selanjutnya dilakukan uji keberartian koefisien korelasi dengan menggunakan uji t dan dihasilkan  $t_{hitung} = 3,26$  dan  $t_{tabel} = 1,67$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi  $r_{xy} = 0,409$  adalah signifikan. Koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 16,73% yang menunjukkan bahwa 16,73% variasi kepuasan pelanggan ditentukan oleh citra merek.

**Kata kunci:** Kepuasan Pelanggan, Citra Merek.

## **ABSTRACT**

**DIO MAHA MERU**, *The Correlation Between Brand Image With Customer Satisfaction of Acer user On RW 010 Residents Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya, Depok II Tengah. Studies Program Commerce Education, Department of Economics and Administration, Faculty of Economics, State University of Jakarta, June 2012.*

*The research was conducted at RW 010 Residents Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya, Depok II Tengah, for four months from March 2012 until June 2012. The research method used is survey method with the correlational approach. The population in this study are Residents of RW 010 Residents Kelurahan Mekarjaya Kecamatan Sukmajaya, Depok II Tengah, where as The possible populations were Residents of RT 001 who used Acer. The technique which is used in gathering the sample was simple random sampling about 55 residents.*

*To capture data from these two variables are used questionnaire Likert scale models for Brand Image (variable X) and Customer satisfaction (Variable Y). Before the instrument is used tested the validity for both variables. For variable X, from 36 points statement after statement validated there are 5 points that drop invalid, while meeting the criteria or a valid statement consists of 31 points. For variable Y, From 39 points statement after statement validated contained 4 points that drop invalid, while meeting the criteria or invalid items comprised 35 statements. Reliability calculation of both variables using Cronbach alpha formula. The results of the X variable reliability of 0.907 and the reliability of variable Y at 0.942. These results prove that the instrument is reliable.*

*The resulting regression equation is  $\hat{Y} = 82,58 + 0.41 X$ . Test requirements analysis of the normality test error of estimated regression of Y on X to produce  $L_{count}$  liliefors test = 0,0923, while the  $L_{table}$  for  $n = 55$  at 0.05 significant level is 0.1195. Because the  $L_{count} < L_{table}$  then an error estimate of Y on X is normally distributed. Testing linearity of regression produces  $F_{calculated} < F_{table}$  is  $0,05 < 1.91$ , so it was concluded that the linear equation regresi. From test significance regression produces  $F_{count} > F_{table}$ , which is  $10,65 > 4.02$ , meaning that the regression equation is significant. Correlation coefficient of Pearson Product Moment generating  $r_{xy} = 0,409$ , then performed the test significance correlation coefficient using the t test and the resulting  $t_{count} = 3,26$  and  $T_{table} = 1,67$ . It can be concluded that the correlation coefficient  $r_{xy} = 0409$  is significant. The coefficient of determination obtained for 16,73% which shows that 16,73% of the variation of customer satisfaction is determined by the brand image.*



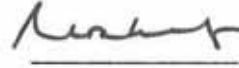


**Keywords:** *Customer Satisfaction, Brand Image.*

**LEMBAR PENGESAHAN  
SKRIPSI**

PENANGGUNG JAWAB  
DEKAN FAKULTAS EKONOMI



Dra. Nurahma Hajat, M.Si  
NIP. 19531002 198503 2 001

	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1. Ketua	<u>Dra. Dientje Griandini</u> NIP. 19550722 198210 2001		<u>25-07-2012</u>
2. Sekretaris	<u>Dra. Rochyati</u> NIP. 19540403 198503 2002		<u>25-07-2012</u>
3. Penguji Ahli	<u>Dra. Nurahma Hajat, M.Si</u> NIP. 19531002 198503 2001		<u>25-07-2012</u>
4. Pembimbing I	<u>Dra. Tjutju Fatimah, M.Si</u> NIP. 19531117 198203 2001		<u>25-07-2012</u>
5. Pembimbing II	<u>Drs. Nurdin Hidayat, MM,M.Si</u> NIP. 19661030 200012 1001		<u>25-07-2012</u>

Tanggal Lulus : 25 Juli 2012

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan Karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, Juni 2012

Yang membuat pernyataan



Dio Maha Meru  
8135087900

## LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*"Keberuntungan adalah percaya bahwa dirimu beruntung"*

**-TENNESSEE WILLIAMS-**

*"Dua jalan bercabang di hutan, dan aku- Aku menempuh jalan yang jarang dilalui, Dan itu mengubah segalanya"*

**-Robert Frost-**

**"When You believe something, believe it, cause you don't know**

**how God helping you so much"**

*-Dio Maha Meru-*

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT,  
Shalawat serta salam teruntuk Nabi Muhammad SAW beserta  
Keluarga dan Sahabatnya.  
Aku persembahkan skripsi ini khusus untuk Mama Papaku yang  
tercinta, yang telah memberikanku segalanya tanpa kurang satu hal  
pun, begitu banyak motivasi, materi dan kasih sayang yang tiada  
terkira.

Untuk kakak, seluruh sahabat, dan teman-teman yang telah  
memberikan begitu banyak inspirasi dan semangat.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkah rahmat dan hidayah-Nya serta izin-Nya lah maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai bagian dalam persyaratan untuk mendapatkan gelar sarjana, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapatkan bimbingan, bantuan dan saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada :

1. Dra. Tjutju Fatimah, M.Si. selaku dosen pembimbing I yang banyak berperan memberikan bimbingan, dengan kebaikan dan masukannya yang banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.
2. Drs. Nurdin Hidayat, M.M., M.Si. selaku dosen pembimbing II dan Ketua Program Studi Tata Niaga, Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta yang telah meluangkan waktunya memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan dan penulisan skripsi.
3. Ari Saptono, S.E., M.Pd. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dra. Nurahma Hajat, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan selaku Penasehat Akademik.
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi, Jurusan Ekonomi dan Administrasi, khususnya dosen-dosen Pendidikan Tata Niaga.
6. Kepada kedua orang tua tercinta dan kakak-kakak tercinta yang telah memberikan dukungannya baik secara moril dan materil.
7. Ardila Aryani untuk semangat terbesarnya, Novia Nurbaity, Vedrian Adhyfernanda, Ria Juliana Rizlan untuk kebaikannya, Vita Kusuma, Titi Nur Hanifah untuk pelajarannya. Teman-teman Antis lainnya Nira, Dyah, Ayunov, Malini, Septy, Wawo, Fajjrin, semua teman-teman Tata Niaga Non Reguler 2008. Terima kasih.



Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal ini diakibatkan karena keterbatasan kemampuan peneliti. Sehubungan dengan itu, peneliti sangat mengharapkan kritik membangun, saran dan masukan dari pembaca sekalian.

Jakarta, Juni 2012

Dio Maha Meru